

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การปกครองในระบอบประชาธิปไตยนั้น กล่าวได้ว่าเป็นการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญยิ่งดังนั้นแนวความคิดในการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองประชาชนในท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น โดยพยายามกระจายอำนาจการปกครองเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะสนองความต้องการของพลเมืองในท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญยังคงต้องยึดตามแนวนโยบายแห่งรัฐ เช่น นโยบายการคลัง และนโยบายการป้องกันประเทศ เป็นต้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมการบริหารของตนเอง แต่อีกส่วนหนึ่งนั้น รัฐบาลยังคงต้องคงเอกสิทธิ์ในการควบคุมไว้ ทั้งนี้ เพื่อรักษาสภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความมั่นคงของชาติ ส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระในการปกครองตนเองมีส่วนร่วมทางการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเองอันเป็นรากฐาน และวิถีทางของการปกครองระบบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องมีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องต่อสิทธิผลประโยชน์ที่พึงได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป ส่วนประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่นที่เห็นอย่างเป็นรูปธรรมก็คือ เหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุดเท่าคนในท้องถิ่นเอง ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้มีระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล สอดคล้องกับแนวความคิดของนักรัฐศาสตร์เสรีนิยมซึ่งสนับสนุนการปกครองตนเอง อันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (สถาบันพระปกเกล้า. 2549 : 12)

สำหรับองค์การในภาครัฐมีหน้าที่หลัก คือ การให้บริการแก่ประชาชนซึ่งต้องให้บริการอย่างมีคุณภาพเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจต่อบริการที่ได้รับ แต่การให้บริการของภาครัฐเท่าที่ผ่านมา พบว่า มีการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความล่าช้า เนื่องจากมีกระบวนการมากโดยอาศัยกฎระเบียบแบบแผนและเกณฑ์มาตรฐานกลางเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้ขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และไม่ก่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นทางผู้มีอำนาจของภาครัฐไม่ได้นั่งนอนใจได้มีการพัฒนาหาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวเรื่อยมาโดยการปรับปรุงการทำงานในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) ในด้านการปฏิบัติงานให้มีความสำนึกในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และให้มีความรอบรู้ถึงการดำเนินชีวิตด้วยความขยันหมั่นเพียรมีสติมีความรอบคอบเพื่อที่จะสามารถรับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบันแล้วนำมาพัฒนาให้เข้ากับการบริการที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการบริการของภาครัฐมากที่สุด การบริการของภาครัฐที่เห็นได้ชัดและประชาชนทุกคนได้สัมผัสนั้นก็คือบริการสาธารณะ ซึ่งอยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐและจะต้องเป็นบริการสาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้วเป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างทั่วถึง (เฉลิมชัย ก๊กเกียรติกุล. 2552 : 5)

องค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลมีความใกล้ชิดประชาชนและเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา ความปลอดภัย โครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือการบริการประชาชน ประกอบกับการปกครองท้องถิ่นโดยระบบเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นระบบการปกครองตนเองในแต่ละพื้นที่ ซึ่งการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแยกกิจกรรมบริการ (Service Activates) ได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ การบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไปอันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาขอรับบริการโดยตรงก็สามารถรับบริการได้ และการบริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ มีพนักงานของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นผู้คอยให้บริการ ณ ที่สำนักงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะเห็น

ว่าการปฏิบัติงานให้บริการต่าง ๆ เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนสูงสุดด้วย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2555 : www.dla.go.th)

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชน มีการดำเนินงานโดยให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กำหนดทิศทางและวางแผนพัฒนาชุมชน ตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นมา องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่างได้รับการถ่ายโอนภารกิจบริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 บัญญัติ 6 ด้าน จากราชการส่วนกลางไปดำเนินการเอง ได้แก่ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น แต่ในช่วงที่ผ่านมาจากการติดตามข่าวสารและจากการปฏิบัติงาน ณ สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดบุรีรัมย์มากกว่า 10 ปี (พ.ศ. 2545 – 2555) พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง ก็ประสบปัญหาจากการบริหารจัดการในหลายด้าน ทั้งที่สอดคล้องและขัดแย้งกับปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ซึ่งประมวลจากข้อมูลสถิติโรงเรียนต่าง ๆ (โกวิทย์ พวงงาม. 2550 : 19) รวมทั้งรายงานการประชุมของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่างตั้งแต่ปี 2545 จนถึงปัจจุบัน พบปัญหาว่า ด้านการบริหารทั่วไป มีปัญหาจากการทำงานที่ล่าช้า เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยอยู่สำนักงานเพื่อให้บริการประชาชน ด้านการบริหารวัสดุ พบว่า การไม่นำวัสดุอุปกรณ์มาให้บริการประชาชน ด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า การไม่เร่งรัดการจัดเก็บภาษีเพื่อให้มีรายได้เพียงพอที่จะดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามโครงการที่สภาอนุมัติ การมีงบประมาณไม่เพียงพอที่จะดำเนินการตามแผนพัฒนาตำบลทำให้ประชาชนเดือดร้อน ด้านการให้บริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่ออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่ และด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการมีน้อย ไม่เพียงพอต่อปริมาณงานและบุคลากรที่มีอยู่ก็ไม่มีควมชำนาญในการปฏิบัติงานทำให้บริหารจัดการเป็นด้วยความล่าช้า จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่างจึงต้องมีการปรับกลยุทธ์ ทักษะคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ไปสู่การเป็น “องค์กรของประชาชนอย่างแท้จริง” อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของตนเองเพื่อการสนองตอบความต้องการของชุมชนในตำบล (องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง. 2555 : 5)

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง เห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นประเด็นที่สำคัญที่หลายองค์กรกำลังให้ความสนใจในการที่จะนำไปปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงานของผู้ที่ให้บริการกับประชาชนที่คอยให้คำชี้แนะ ให้คำปรึกษา เพื่อให้ได้ประสิทธิผลของปฏิบัติงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่างที่ “ยึดหลักธรรมาภิบาล ความเป็นธรรมตรวจสอบได้ สอดคล้องกับปัญหา และความต้องการของประชาชน ตลอดจนนำศักยภาพของท้องถิ่นมาพัฒนาในเชิงรุก เพื่อให้บังเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด” ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสาธารณสุข โภค การดำรงชีพ ด้านการศึกษาศาสนา และด้านสาธารณสุข เพื่อนำองค์ความรู้และ ข้อเสนอแนะที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้าไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและเป็นการ พัฒนางานบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก

2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกันไป

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 แหล่งข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

2.1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป แบ่งเป็น 10 หมู่บ้าน จำนวน 5,124 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง, 2555 : 4-9)

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Samples) ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป แบ่งเป็น 10 หมู่บ้าน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ของยามานะ (Yamane, 1973 : 727) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 372 คน

2.2 แหล่งข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Survey) ประกอบด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่เกี่ยวข้องกับงานในการวิจัยนี้โดยตรง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป แบ่งเป็น 10 หมู่บ้านตามสัดส่วนที่เท่า ๆ กันหมู่บ้าน ๆ ละ 2 คน จำนวน 20 คน ผู้ให้สัมภาษณ์ได้จากการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidentally Samples) ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ และข้อเสนอแนะได้อย่างแท้จริง

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมุ่งเน้นเนื้อหาจากการ จัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล 5 ประเภท คือ งานป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย งานสาธารณสุขปโภค งานการสังคมสงเคราะห์ งานการศึกษา และงานสาธารณสุข

4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น

- 4.1.1 เพศ
- 4.1.2 อายุ
- 4.1.3 อาชีพ
- 4.1.4 ระดับการศึกษา
- 4.1.5 หมู่บ้านที่อาศัยอยู่

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความคิดเห็นของประชาชนต่อ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

- 4.2.1 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4.2.2 ด้านสาธารณสุขปโภค
- 4.2.3 ด้านการสังคมสงเคราะห์
- 4.2.4 ด้านการศึกษา
- 4.2.5 ด้านสาธารณสุข

5. ระยะเวลาในการวิจัย ระหว่างเดือนตุลาคม 2556 – เมษายน 2557

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึก เกิดจากการเรียนรู้ ตลอดจน ความสามารถในการประเมินสถานการณ์ อาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยอาจ จะเกิดจากการเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่มต่างๆ หรือความรู้ความสามารถ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้

นี้หมายถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

ประชาชน หมายถึง บุคคลที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป แบ่งเป็น 10 หมู่บ้านที่เป็นผู้ใช้บริการสาธารณะที่เกิดจากอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง หมายถึง กิจกรรมการดำเนินงานเพื่อให้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และตรงตามจุดประสงค์ของผู้มารับบริการ โดยประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน เช่น การให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านอาคาร/สถานที่ และการประชาสัมพันธ์ ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงการบริการสาธารณะภายใต้อำนาจหน้าที่ที่สามารถกระทำได้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง ซึ่งเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้ และผู้รับบริการอย่างเสมอภาค ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งการให้บริการสาธารณะออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง กิจกรรมการดำเนินงานเพื่อให้บริการประชาชนต่อระบบสื่อสารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพ อุปกรณ์ในการดับเพลิงมีประสิทธิภาพ พร้อมใช้งานตลอดเวลา มีการตรวจตราป้องกันเหตุไฟไหม้อยู่เสมอ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนป้องกันไฟไหม้อย่างสม่ำเสมอ มีจุดแจ้งเหตุไฟไหม้ หรือเตือนภัยที่เห็นเด่นชัดสามารถสังเกตได้ง่าย พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความช่วยเหลือประชาชนได้ทันทั่วทั้งที่เมื่อเกิดอุทกภัยหรืออัคคีภัยและพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมีการเตรียมพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา

2. ด้านสาธารณูปโภค หมายถึง กิจกรรมการดำเนินงานเพื่อให้บริการเกี่ยวกับงานสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับประชาชนด้านน้ำประปามีความสะอาดปลอดภัย และเพียงพอต่อการอุปโภค บริโภค สภาพผิวการจราจรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสมบูรณ์ดีทางเท้าไม่มีสิ่งกีดขวางหรือแผงลอยประชาชนสามารถใช้ได้อย่างสะดวก ท่อระบายน้ำภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีการระบายน้ำได้ดี สะพานข้ามคลองในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีเพียงพอกับความต้องการในชั่วโมงเร่งด่วน ไฟฟ้าตามเสาสาธารณะในชุมชนได้รับการซ่อมแซมเมื่ออยู่ในสภาพที่ไม่พร้อมใช้งาน ไฟจราจรได้รับการดูแลให้ใช้งานได้ดีอยู่เสมอ และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลซ่อมแซมสาธารณูปโภคต่าง ๆ ในส่วนที่ชำรุดให้แล้วเสร็จพร้อมใช้งานได้ในเวลาอันรวดเร็ว

3. ด้านการสังคมสงเคราะห์ หมายถึง กิจกรรมการดำเนินงานเพื่อให้บริการเกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางธรรมชาติ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์และผู้ด้อยโอกาส การปฏิบัติงานทางการพัฒนาชุมชน ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน ด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา และสันตนาการ การอนามัยและสุขภาพ การปกครองท้องถิ่นและความเจริญด้านอื่น ๆ โดยเป็นผู้ประสานงานระหว่างส่วนราชการและองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยเหลือประชาชนในท้องถิ่นทุกด้าน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

4. ด้านการศึกษา หมายถึง กิจกรรมการดำเนินงานเพื่อให้บริการเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่างและโรงเรียนในเขตพื้นที่ทุกระดับ เพื่อให้เด็กทุกคนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่างได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ในด้านการสอนมีคุณภาพได้ตามมาตรฐานที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด เช่น ครูในสังกัดเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนนักเรียน มีห้องสมุดห้องแห่งการเรียนรู้ ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องทดลองทางวิทยาศาสตร์ เพียงพอสำหรับจำนวนนักเรียน อาคารเรียนที่แข็งแรง อุปกรณ์การเรียนอยู่ในสภาพใช้งานได้ มีสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนที่ดี เพื่อให้โรงเรียนเป็นศูนย์กลางในการจัดกิจกรรมด้านต่าง ๆ ของชุมชน ฯลฯ

5. ด้านสาธารณสุข หมายถึง กิจกรรมการดำเนินงานเพื่อให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการขยายบริการสาธารณสุขให้ครอบคลุมประชากรในชนบทให้มากยิ่งขึ้น มีการใช้ประโยชน์ของสถานบริการต่างๆ อย่างเต็มที่ ประชาชนสามารถรักษาโรคอย่างง่าย ๆ ได้ เพราะประชาชนได้มีส่วนรับผิดชอบสุขภาพอนามัยของตนเอง รวมทั้งพัฒนาประชาชนให้เกิดความรู้ความสามารถที่จะช่วยเหลือหรือดำเนินการสาธารณสุขที่จำเป็นขั้นมูลฐานหรือพื้นฐานได้ด้วย เช่น การสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ การส่งเสริมสุขภาพชุมชน การส่งเสริมการดำเนินงานของอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน การบำบัดสิ่งปฏิกูลและน้ำเสียอย่างเป็นระบบและไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และมีการรักษาความสะอาดบริเวณรอบเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างถูกต้องตามหลักสูตรสุขอนามัย ฯลฯ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง รูปแบบการปกครองตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลให้ฝ่ายบริหารใช้เป็นแนวทางนำไปปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการสาธารณะและจะเป็นการช่วยลดปัญหาข้อขัดแย้งต่าง ๆ ระหว่างชุมชนกับหน่วยงานภาครัฐ
2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์จะทำให้ทราบว่าแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำไปแก้ไขปัญหางานบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
3. เพื่อจะได้ทราบข้อเสนอแนะของประชาชนที่ได้รับจากการใช้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบาย วางแผน พัฒนา ปรับปรุง ควบคุมการบริการสาธารณะ แก้ไขปัญหาการบริการสาธารณะได้ตรงจุดและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น